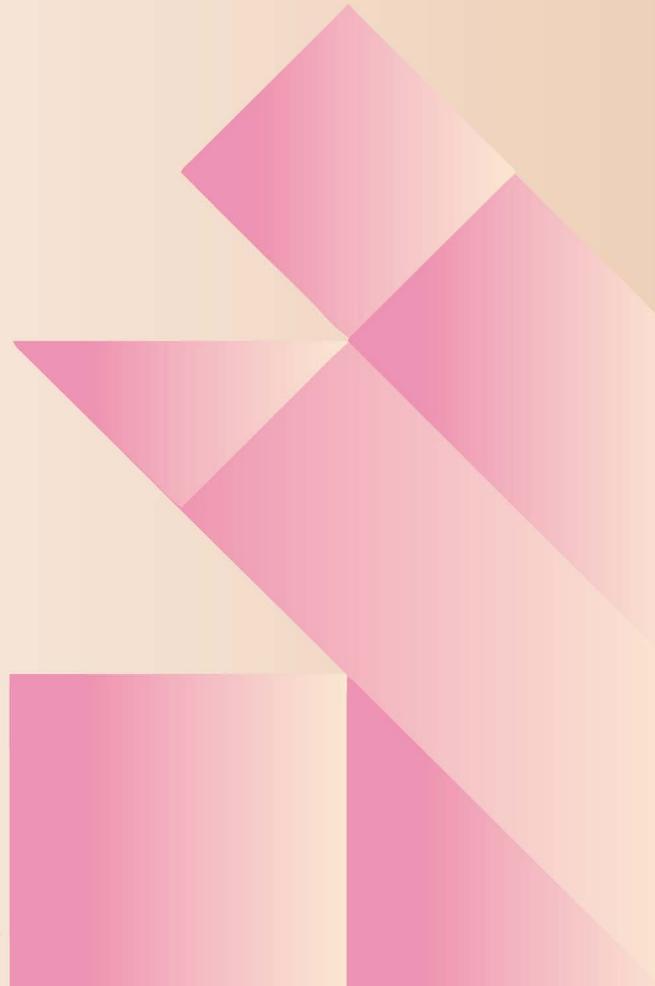


# 服務優化

Optimização do serviço



## 1. 新推之服務優化項目

### Novos itens de optimização dos serviços implementados

#### 1.1 新增以面容識別技術辦理在生證明

Adicionado o uso de tecnologia de reconhecimento facial para efectuar prova de vida

社會保障基金自2021年1月起新增“一戶通”手機應用程式辦理在生證明服務，受益人只要登入其本人“一戶通”帳戶，面向手機屏幕按指示做出三個簡單動作，成功通過面容識別，即可一次辦妥社會保障基金、社會工作局及退休基金會三個部門的在生證明。如受益人的配偶或直系親屬（父母、子女）已開通“一戶通”帳戶，亦可透過登入其帳戶，協助受益人辦理。此服務亦適用於身處澳門以外地區人士，免卻郵寄文件或異地奔波的不便。

Desde Janeiro de 2021, o Fundo de Segurança Social (FSS) adicionou o uso de aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” para efectuar a prova de vida, basta ao beneficiário aceder à sua conta na aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau”, seguindo as instruções para fazer três simples gestos em frente da tela de telemóvel, assim, pode concluir com sucesso o reconhecimento facial, ou seja, efectuar, de uma só vez, a prova de vida para o Fundo de Segurança Social, o Instituto de Acção Social e o Fundo de Pensões. Caso o cônjuge ou parentes de linha recta (pais / filhos) abram as contas na aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau”, também podem aceder a sua conta e ajudar o beneficiário a concluir as formalidades. Isto ainda é aplicável aos beneficiários que se encontrem no exterior de Macau, evitando o envio de documentos ou deslocações entre dois sítios.

#### 1.2 僱主統一以“一戶通”實體使用者帳戶登入使用電子服務

Os empregadores fazem *login* uniformemente para aceder aos serviços electrónicos com a conta de utilizador de entidade da “Conta Única de Macau”

社會保障基金積極配合特區政府發展電子政務的工作，隨着第2/2020號法律《電子政務》生效，自2021年6月起僱主統一以“一戶通”實體使用者帳戶登入使用電子服務，社會保障基金電子申報服務的僱主以更便利的操作方式申報強制性制度供款及進行繳款；另外，透過非強制央積金資訊平台，僱主可網上查詢公積金共同計劃的供款帳戶資料。

O FSS coopera activamente com o Governo da RAEM no desenvolvimento da governação electrónica. Com a entrada em vigor da Lei n.º 2/2020 (Governação electrónica), a partir de Junho de 2021, os empregadores devem aplicar a conta de utilizador de entidade da “Conta Única de Macau” como a conta para aceder aos serviços electrónicos, os empregadores que utilizem o Serviço de Declarações Electrónicas do FSS, podem declarar as contribuições do regime obrigatório e efectuar o pagamento através de forma de operação mais conveniente; além disso, os empregadores podem consultar *online* as informações relativas à conta de contribuições do plano conjunto de previdência através da plataforma de informação do regime de previdência central não obrigatório.

## 2. 服務承諾 Carta de Qualidade

社會保障基金透過推行服務承諾，優化及提升行政效率，以持續改善服務質素。2021年推行的服務承諾項目共18項，涉及19項服務質量指標。表三十二顯示社會保障基金服務承諾的履行情況。

Através da implementação da Carta de Qualidade, o FSS aperfeiçoou e elevou a eficiência administrativa, com vista a melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços. No ano 2021, o FSS tem um total de 18 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços. A situação da execução da carta de qualidade do FSS do ano 2021 pode ser verificada no quadro 32.

表三十二：服務承諾的履行情況  
QUADRO 32 : Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2020-2021	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2020	2021
1	僱主供款證明書 Certificado de Conta Corrente do Empregador	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，3個工作日完成。	100%	99.94%	100%
2	受益人供款證明書 Certificado de Conta Corrente do Beneficiário	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	100%
3	任意性制度供款（登錄） Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)		100%	100%	100%
4	養老金 Pensão para Idosos	申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人 <sup>1</sup> 。	100%	100%	100%
	提前獲發養老金 Antecipação da Pensão		100%	100%	100%
5	失業津貼 Subsídio de Desemprego	A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis. <sup>1</sup>	100%	100%	100%
6	疾病津貼 Subsídio de Doença		100%	99.75%	100%
7	出生津貼 Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%
8	結婚津貼 Subsídio de Casamento		100%	99.96%	99.97%
9	喪葬津貼 Subsídio de Funeral		100%	99.96%	100%

<sup>1</sup> 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。

Caso não consigamos concluir o requerimento a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2020-2021	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2020	2021
10	使失業者就業津貼 Subsídio para integração laboral de desempregados	申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人 <sup>2</sup> 。 A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis. <sup>2</sup>	100%	100%	100%
11	聘用初次求職青年津貼 Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%
12	非強制中央積金的提款申請 (繼承人提取) Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	99.90%	100%
13	呼吸系統職業病賠償 Indemnização de doença profissional respiratória	收到本基金代理人的調解報告及賠償金額後30日內完成審批，並將結果發函通知申請人。 O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 30 dias, após recebidos o relatório da conciliação do representante do FSS e o valor de indemnização. O requerente será notificado da decisão através de ofício.	100%	100%	無個案 記錄 Não há registo
14	失業者參加培訓津貼 Subsídio de formação a desempregados	培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌日起計，14個工作日內完成審批，並將結果發函通知參加培訓者 <sup>2</sup> 。 O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 14 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega da lista de assiduidade de participantes pela entidade formadora. Os participantes do curso de formação serão notificados da decisão através de ofício. <sup>2</sup>	100%	無個案 記錄 Não há registo	100%

<sup>2</sup> 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。

Caso não consigamos concluir o requerimento a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2020-2021	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2020	2021
15	繳納外地僱員聘用費 (網上查詢應繳外地僱員 聘用費僱員數目)  Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes (Consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar)	於繳費月份的首個工作日，可透 過本基金網站查詢應繳外地僱員 聘用費的僱員數目。  No primeiro dia útil do mês de pagamento, pode consultar, através da página electrónica do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.	100%	100%	100%
16	非強制中央積金的聲明異議 (聲明不在澳原因為“住所 在內地且年滿65歲”)  Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (Declara-se a ausência de Macau por motivo de “ter domicílio no Interior da China e ter completado 65 anos de idade.”)	聲明人交齊所需文件的翌日起 計，25個工作日內完成審批，並 將結果發函通知聲明人 <sup>3</sup> 。  A contar do dia seguinte àquele em que apresenta todos os documentos necessários, o reclamante será notificado da decisão através de ofício, dentro do prazo de 25 dias úteis. <sup>3</sup>	95%	100%	99.70%
17	強制性制度供款 (投訴僱主無供款)  Contribuições do regime obrigatório (Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador)	自投訴人遞交投訴書的翌日起 計，15個工作日內以書面通知投 訴人個案之跟進情況。  O FSS vai notificar por escrito o andamento da queixa ao reclamante, dentro de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação da reclamação.	90%	100%	100%
18	殘疾金 (接受社會保障基金會診委員會 健康評估日期)  Pensão de invalidez (Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS)	由遞交申請表及所需文件的翌日 起計，40個工作日內獲安排接受 本基金會診委員會健康評估 <sup>4</sup> 。  A avaliação pela Junta médica do FSS é marcada dentro de 40 dias úteis a contar do dia seguinte àquele em que tenham sido entregues o impresso de requerimento e os documentos necessários. <sup>4</sup>	80%	100%	100%

<sup>3</sup> 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交表格的翌日起計 15 個工作日內通知聲明人。

Caso não consigamos concluir o procedimento a tempo por motivos especiais, o reclamante será notificado dentro de 15 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do impresso.

<sup>4</sup> 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。

Excepto nos casos adiados a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.

### 3. 服務滿意度調查

#### Inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços

2021年期間社會保障基金採用實地直接面訪及網上電子問卷的方式就24項對外服務進行了滿意度調查。問卷以五分制為量度標準(1分:極不滿意;2分:不滿意;3分:一般/可以接受;4分:滿意;5分:極滿意)。滿意度調查以不記名方式進行,居民可就10項調查因素,包括:人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合和整體服務,對社會保障基金服務進行評價。

2021年社會保障基金各項服務的“整體服務滿意度”為4.42分,屬於滿意水平。在各項調查因素中,以“人員服務”的滿意度最高,評分為4.61分。社會保障基金將繼續透過收集及分析市民的意見,制定各項優化措施,期望能提供更切合市民實際需要的服務。

Durante o ano 2021, o FSS efectuou um inquérito presencial, bem como um questionário de forma electrónica, sobre o grau de satisfação relativo aos 24 serviços ao público. No inquérito é aplicada a avaliação em 5 valores (1-“Mau”; 2-“Não satisfaz”; 3-“Satisfaz pouco”; 4-“Satisfaz”; 5-“Satisfaz muito”). O inquérito foi realizado sob forma anónima, podendo os residentes avaliar os serviços prestados pelo FSS no âmbito de 10 itens de investigação, incluindo: Serviço prestado pelos trabalhadores, Ambiente, Instalações complementares, Procedimentos e formalidades, Informações dos serviços, Garantias do serviço, Serviços electrónicos, Informações sobre o desempenho, Integração de serviços e Serviço global.

No ano de 2021, “O grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo FSS” é de 4,42 pontos, atingindo o nível satisfatório. Entre todos os itens de investigação, o grau de satisfação mais alto é o item “Serviço prestado pelos trabalhadores”, sendo a avaliação de 4,61 pontos. Por isso, o FSS vai continuar a analisar a avaliação dos residentes, fazendo estudos de medidas de aperfeiçoamento, no sentido de prestar um serviço mais adequado às necessidades dos residentes.

## 4. 各項優化措施的成效

### Eficácia da optimização de medidas

社會保障基金持續透過多渠道的宣傳方式，推動居民使用各種電子化服務。2021年透過新推出“一戶通”手機應用程式及自助服務機辦理在生證明的人數共 96,752 人，佔總辦理人數的 72.8%。透過“一戶通”網上平台及手機應用程式申請出生津貼的人數共 4,121 人，佔總申請數的 63.7%；而申請結婚津貼的人數共 1,657 人，佔總申請數的 54.1%。

此外，透過“一戶通”及自助服務機申請受益人供款證明書的人數共 322 人，佔全年申請的 33.5%；另外，利用上述電子方式自行查詢及列印受益人供款紀錄及給付紀錄的受益人分別有 399,741 人次及 10,490 人次。同時，居民透過各種電子方式辦理包括喪葬津貼、任意性制度登錄、啟動及中止供款服務，以及僱主供款證明書等申請的比例亦逐年提升。

截至 2021 年底，共 2,365 名僱主已辦理啟動電子申報服務，當中包括多間大型企業，為 136,894 名本地僱員申報供款資料及繳納供款，佔本地僱員總人數約 48.4%。

O FSS continua a promover a utilização de diversos serviços eletrónicos pelos residentes através de vários meios de divulgação. Em 2021, um total de 96.752 pessoas efectuaram a prova de vida por meio da aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento, representando 72,8% do número total. Acerca de requerimentos apresentados através da plataforma online e aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau”, registou-se um número total de 4.121 pessoas de pedido de subsídio de nascimento, representando 63,7%; enquanto que 1.657 pessoas requereram o subsídio de casamento, representando 54,1% da totalidade de requerimentos.

Registou-se um número de 322 pessoas a requerer a certidão de conta corrente de beneficiário por via de “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento, representando 33,5% do número total deste pedido. Por outro lado, relativamente à consulta e impressão de registo de contribuições e registo de prestações de beneficiários por via de meios electrónicos acima referidos, registaram-se respectivamente 399.741 e 10.490. Foi elevada gradualmente a proporção relativa aos pedidos dos residentes que utilizaram os diversos meios electrónicos, incluindo os subsídios de funeral, inscrição no regime facultativo, início e suspensão de serviços, bem como o certificado de conta corrente do empregador, entre outros.

Até ao final de 2021, houve um total de 2.365 empregadores que efectuaram a activação do serviço de declarações electrónicas, incluindo algumas empresas de grande escala que declararam os dados de contribuições e pagaram as contribuições para 136.894 trabalhadores residentes, representando aproximadamente 48,4% do número total de trabalhadores residentes.

在非強制央積金方面，2021年以電子方式辦理政府管理子帳戶款項轉出的申請共4,861份，而使用自助服務機辦理非強制央積金提款申請共2,883份。

未來，社會保障基金將進一步擴大電子服務的範圍，積極透過“一戶通”平台推出更多便民服務。

Relativamente ao regime de previdência central não obrigatório, em 2021, um total de 4.861 requerimentos de transferência de verbas de subconta de gestão do Governo por via de meios electrónicos, entretanto, um total de 2.883 requerimentos de levantamento de verbas do regime de previdência central não obrigatório apresentados por via de quiosques de auto-atendimento.

No futuro, o FSS vai alargar ainda mais o âmbito dos serviços electrónicos, lançando activamente mais serviços acessíveis aos residentes por meio da plataforma “Conta Única de Macau”.